



# Die Zukunft der Notrufzentralen mit KI-Unterstützung



*Bruno Grünig, Silvan Tischhauser | Zuhörer und Macher  
Bucher + Suter AG*



**40%** der Anrufe  
führen NICHT zu einem  
polizeilichen Einsatz

**10%** unangemessene Anrufe

## **Das Ziel Präsentation ist, aufzeigen wie:**

1. Anrufe bedrohungsgerecht und rasch disponiert werden können.
2. Die Verfügbarkeit der Einsatzzentralen erhöht werden kann.
3. Die Einsatzdisponenten dort einsetzt werden, wo echter Bedarf besteht.



# Bruno Grünig

Berater für KI-Service

[bruno.gruenig@bucher-suter.com](mailto:bruno.gruenig@bucher-suter.com)

+41 31 917 52 22



# Stark durch unsere Gruppe

Seit

# 1984

Dienstleistungen in  
der Informatik

# >739



qualifizierte Noser  
Mitarbeitende



81%



19%

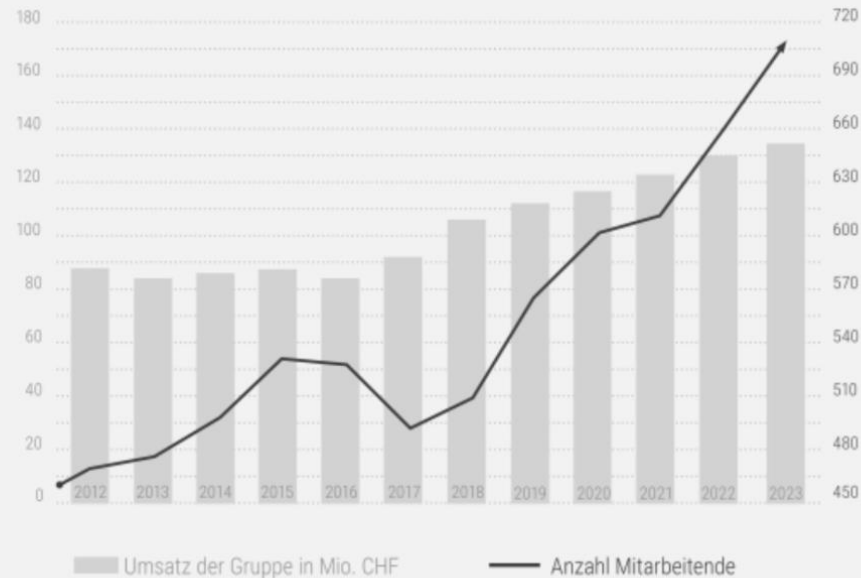
# 12



Firmen in Basel, Bern, Biel, Root, Zürich, Winterthur,  
Stäfa, Bad Ragaz, DE, US, BG

# >134 Mio

Umsatz, stetiges Wachstum



# #3

Dienstleister in der  
ICT-Branche

# 112



Lernende bei der Noser  
Young. Einem der  
grössten ICT-Ausbilder  
der Schweiz

# 100%



Wertschätzung  
und Respekt

NOSERGROUP

# NOSER GROUP

GEBÜNDELTES WISSEN,  
FIRMENÜBERGREIFENDE  
PROJEKTE – GEMEINSAM  
STARK!



NOSERMANAGEMENT



## Referenzen im öffentlicher Sektor

- BABS
- BAZG
- BIT
- Bundeskanzlei
- Fedpol
- RUAG MRO
- RUAG C2I
- SECO
- ISC-EJPD
- SEM
- Kt BE
- Post IT, PostFinance
- SBB



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra



# Praxisbeispiele

**Akute Bedrohung** Gewalt, Angst -> direkt weiterleiten an Einsatzdisponenten!

**Grossereignis** Unwetter, Brand, Stromausfall -> Begeben sie sich an einen sicheren Ort!

**Keine akute Gefahr** verdächtiges Verhalten, Wildtier überfahren -> Einsatz erforderlich?

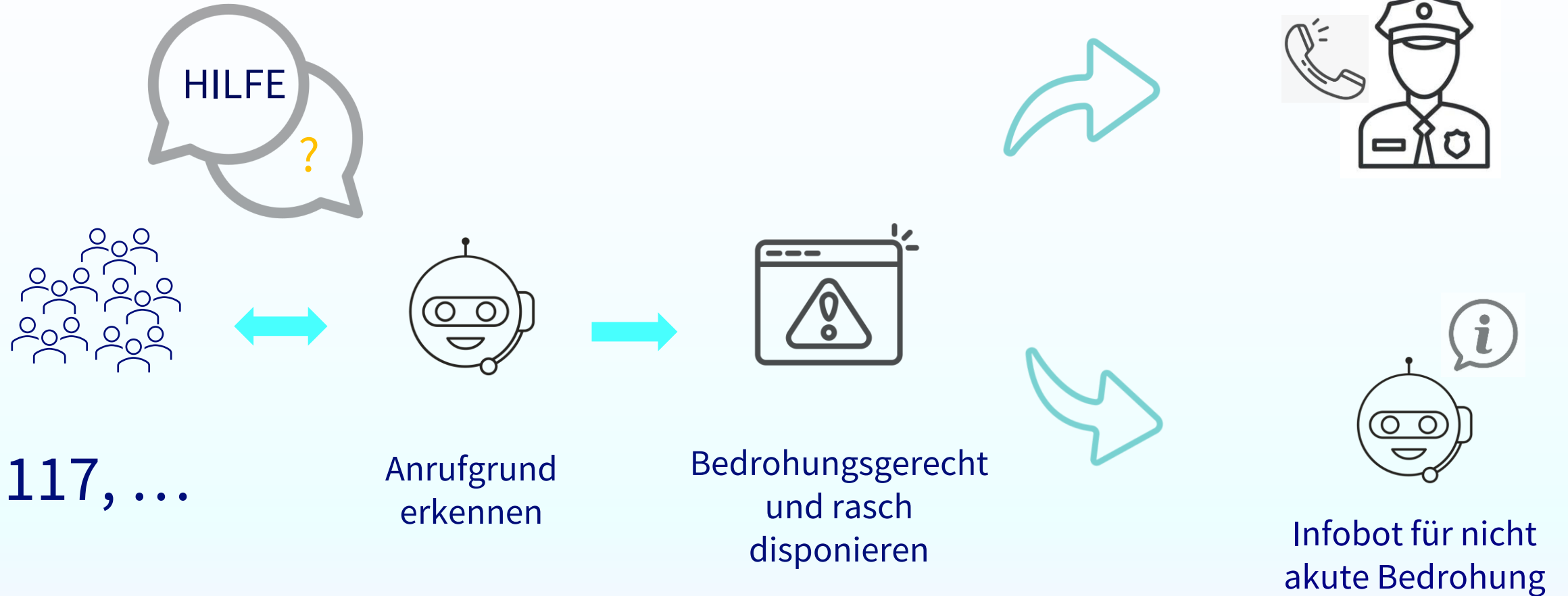
**Unangemessen** Telefonstreich -> Dies ist ein Notruf. Bitte respektieren sie das!

# Showcase

# Notrufzentrale



# Konzept Voicebot





**Wo KI-Bots heute  
schon unterstützen  
können**

# Ansätze, um die Hotline mit KI anzureichern

**Zusammenfassung:** Jedes Gespräch wird zusammengefasst und auf die Kontakt-History gespeichert.

**Sentiment:** Stimmung des Anrufers erkennen

**FAQ inkl Weiterleitung:** Standardfragen vs. Mit einem Mitarbeiter Sprechen

**Textarbeit verbessern:** Auch Polizisten machen manchmal Schreibfehler und formulieren nicht korrekt. Der Bot kann helfen.

**Wartezeit sinnvoll nutzen:** Identifikation & Authentifikation

# Weiteres Vorgehen

- ✓ Kontakt mit uns aufnehmen
- ✓ Workshop Anwendungsfälle identifizieren
- ✓ Testsystem aufsetzen
- ✓ Begeisterung übertragen







# Bruno Grünig

Berater für KI-Service

[bruno.gruenig@bucher-suter.com](mailto:bruno.gruenig@bucher-suter.com)

+41 31 917 52 22



# Zur KI-Plattform Cognigy

- ✓ Cognigy.AI Made in Germany
- ✓ Hosting in **eigener Private Cloud**
- ✓ Zertifiziert und konform für Public Sektor
- ✓ Data Security, Stabilität, sensible Daten
- ✓ Integrierbar via REST API



Zur Webseite

<https://cloud.bucher-suter.com/eu/cognigy/>



**Globale Versicherung** bietet erstklassigen 24/7-KI-Service



Zur Case Study